

KARYA TULIS ILMIAH
GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI UPT
PUSKESMAS BINANGA



ANGGI RUMONDANG HASIBUAN
P07539022130

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
PRODI D-III FARMASI
2025

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI UPT
PUSKESMAS BINANGA**

Karya Tulis Ilmiah

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Ahli
Madya Farmasi (A.Md.Farm) pada program Studi D-III Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan



**ANGGI RUMONDANG HASIBUAN
P07539022130**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
PRODI D-III FARMASI
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan
Kefarmasian Di UPT Puskesmas Binanga
Nama : Anggi Rumondang Hasibuan
NIM : P07534022149

Telah Diterima dan Disetujui Untuk Diseminarkan Dihadapan Penguji

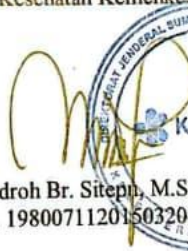
Medan, 26 Maret 2024

Menyetujui
Pembimbing



Zulfah Ismaniar Fauzi, S.E, M.Si
NIP. 197611201997032002

Ketua Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan



Kemenkes

Nadroh Br. Sitepu, M.Si
NIP. 198007112015032003

LEMBAR PENGESAHAN
GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI UPT
PUSKESMAS BINANGA

Telah Dipersiapkan dan Disusun oleh:

ANGGI RUMONDANG HASIBUAN
P07539022130

Telah Diterima untuk Diseminarkan Dihadapan Tim Penguji
Medan, 18 Juni 2025

Tim Penguji:

- 1. Ketua : Zulfa Ismaniar Fauzi, SE. M.Si
- 2. Anggota 1 : Rini Andarwati, SKM., M.Kes
- 3. Anggota 2 : Rosnike Merly Panjaitan, ST., M.Si

Tanda Tangan



Medan,

Mengetahui
Ketua Jurusan Farmasi
Poltekkes Kemenkes Medan

Nadroh Br. Sitepu, M.Si
NIP.1980071120155032002



PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anggi Rumondang Hasibuan
Nim : P07539022130
Program Studi : D-III
Jurusan : Farmasi
Perguruan Tinggi : Poltekkes Kemenkes Medan

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan karya tulis ilmiah saya yang berjudul:

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di UPT Puskesmas Binanga

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Medan,
Penulis,

Anggi Rumondang Hasibuan
NIM: P07539022130



BIODATA PENULIS

Nama : Anggi Rumondang Hasibuan
Tempat / Tanggal Lahir : Medan, 12 September 2004
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat Rumah : Jl. Kemuning No. 19, Tanjung Rejo, Medan Sunggal
Nomor HP : 0822 7364 6292

RIWAYAT PENDIDIKAN

- | | | |
|--------|-----------------|-------------|
| 1. SD | SD 0201 Binanga | (2010-2016) |
| 2. SMP | SMPN 1 Binanga | (2016-2019) |
| 3. SMA | SMAN 1 Binanga | (2019-2022) |

ABSTRAK

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI UPT PUSKESMAS BINANGA

Anggi Rumondang Hasibuan, Zulfa Ismaniar Fauzi, S.E, M.Si

Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Medan

Email: anggirumondang@gmail.com

Pelayanan kefarmasian merupakan bagian penting dalam sistem pelayanan kesehatan karena berperan langsung dalam memastikan penggunaan obat yang aman dan tepat oleh pasien. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menjadi indikator penting dalam menilai mutu layanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Binanga. Pemilihan lokasi didasarkan pada kurangnya tenaga vokasi kefarmasian yang bertugas dan kurangnya fasilitas di UPT Puskemas Binanga.

Metode penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survei di UPT Puskesmas Binanga. Sebanyak 99 responden dipilih menggunakan teknik *quota sampling*. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner dengan skala Likert berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Data dianalisis secara deskriptif dalam bentuk persentase.

Hasil Penelitian tentang kepuasan pasien pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Binanga menunjukkan bahwa kategori tingkat kepuasan per dimensi adalah: Empati sebesar 86,04% (sangat puas), Kehandalan sebesar 84,4% (puas), Jaminan sebesar 83,4% (puas), Daya tanggap sebesar 82,44% (puas), dan Bukti fisik sebesar 79,64% (puas).

Dapat disimpulkan, rata-rata Tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan berdasarkan lima dimensi terhadap pelayanan kefarmasian yaitu 83,18% dan masuk dalam kategori puas. Pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Binanga telah memuaskan pasien, terutama dalam hal perhatian, kesopanan, dan kemampuan komunikasi petugas. Namun, aspek fasilitas fisik seperti ruang tunggu, kebersihan, dan kenyamanan masih perlu ditingkatkan agar mutu pelayanan dapat terus berkembang dan memenuhi harapan pasien secara menyeluruh.

Kata kunci: kepuasan, pasien, pelayanan kefarmasian, puskesmas

ABSTRACT

THE DESCRIPTION OF PATIENT SATISFACTION LEVEL WITH PHARMACEUTICAL SERVICES AT BINANGA PUBLIC HEALTH CENTER TECHNICAL IMPLEMENTATION UNIT

Anggi Rumondang Hasibuan, Zulfa Ismaniar Fauzi, S.E, M.Si
Medan Health Polytechnic Of Ministry Of Health
Associate Degree Of Pharmacy

Email: anggirumondang@gmail.com

Pharmaceutical services are a crucial part of the healthcare system, playing a direct role in ensuring the safe and appropriate use of medication by patients. The level of patient satisfaction with pharmaceutical services is an important indicator for assessing the quality of care provided. This study aims to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Binanga Public Health Center Technical Implementation Unit. The location was chosen due to the limited number of vocational pharmaceutical personnel on duty and inadequate facilities at Binanga Public Health Center Technical Implementation Unit.

This research employed a quantitative descriptive method with a survey approach Binanga Public Health Center Technical Implementation Unit. A total of 99 respondents were selected using a quota sampling technique. The instrument used was a questionnaire with a Likert scale based on five SERVQUAL dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. Data were analyzed descriptively in the form of percentages.

The research findings on patient satisfaction with pharmaceutical services at Binanga Public Health Center Technical Implementation Unit indicate that the satisfaction level category per dimension is: Empathy at 86.04% (very satisfied), Reliability at 84.4% (satisfied), Assurance at 83.4% (satisfied), Responsiveness at 82.44% (satisfied), and Tangibles at 79.64% (satisfied).

In conclusion, the overall average patient satisfaction level across the five dimensions for pharmaceutical services is 83.18%, which falls into the satisfied category. Pharmaceutical services at Binanga Public Health Center Technical Implementation Unit have satisfied patients, especially in terms of staff attention, courtesy, and communication skills. However, physical facility aspects such as waiting rooms, cleanliness, and comfort still need improvement so that the quality of service can continue to develop and fully meet patient expectations.

Keywords: Satisfaction, Patient, Pharmaceutical service, Public Health Center



CONFIRMED HAS BEEN TRANSLATED BY :

*Language Laboratory of Medan Health Polytechnic of The
Ministry of Health*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas Karunia, Nikmat, dan Anugrah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah dengan judul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di UPT Puskesmas Barumon Tengah”.

Selanjutnya ucapan terima kasih sebesar-besarnya saya sampaikan kepada Ibu Zulfa Ismanir Fauzi, S.E, M.Si selaku pembimbing sekaligus ketua penguji, terima kasih atas bimbingan, masukan, dan bantuan yang selalu diberikan kepada penulis hingga selesainya Karya Tulis Ilmiah ini.

Karya Tulis Ilmiah ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Jurusan Farmasi Di Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Medan.

Dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini tentu tidak terlepas dari dukungan dan bantuan yang diberikan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Tengku Sri Wahyuni, S.SiT, M.Keb selaku Plt Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan
2. Ibu Nadroh Br. Sitepu, M.Si, selaku Kepala Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan
3. Ibu Rini Andarwati, SKM, M.Kes selaku Pembimbing Akademik sekaligus penguji 1 penulis, terima kasih saran dan masukan serta terima kasih bimbingan selama berkuliah tiga tahun dan menjadi mahasiswa di Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan.
4. Ibu Rosnike Merly Panjaitan, S.T.,M.Si selaku Penguji 2, terima kasih atas masukan dan saran yang telah diberikan kepada penulis untuk kesempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Kepada Papa penulis Tigor Hasibuan dan Mama Dalung Pane, S.Keb, Bdn, terima kasih atas cinta kasih yang diberikan kepada penulis selama ini, terima kasih sudah memenuhi kebutuhan penulis dari kecil hingga sampai sekarang, terima kasih atas dukungan dan doa yang paling mustajab yang selalu diberikan kepada penulis, terima kasih atas semua motivasi yang

sudah diberikan kepada penulis, terima kasih yang sebesar besarnya penulis ucapkan atas pengorbanan yang tiada hentinya kepada penulis.

6. Terima kasih kepada Abang Doli Saputra Hasibuan, ST, dan Kakak Tania Ros Dewi Hasibuan, A.Md.Ekom kedua saudara tersayang penulis, terima kasih atas dukungan yang tiada henti yang selalu diberikan kepada penulis hingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan ini.
7. Seluruh dosen dan staf yang berada di instansi Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan.

Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih kepada setiap pembaca, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca sebagai penyempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini.

Akhir kata kiranya Karya Tulis Ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun pembaca.

Medan,
Penulis,

Anggi Rumondang Hasibuan
NIM: P07539022130

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	iv
BIODATA PENULIS	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1. Tujuan Umum	Error! Bookmark not defined.
2. Tujuan Khusus	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A. Kepuasan.....	Error! Bookmark not defined.
1. Pengertian Kepuasan.....	Error! Bookmark not defined.
a. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
B. Standar Pelayanan Kefarmasian.....	Error! Bookmark not defined.
C. Pengelolaan Sediaan Farmasi dan Bahan Medis Habis Pakai.....	Error! Bookmark not defined.
D. Pengelolaan Mutu Pelayanan Kefarmasian.....	Error! Bookmark not defined.
E. Puskesmas.....	Error! Bookmark not defined.
F. Kerangka Pikir	Error! Bookmark not defined.
G. Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Jenis Penelitian dan Desain Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1. Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1. Waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
2. Lokasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
C. Populasi dan Sampel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Populasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
2. Sampel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3. Kriteria Inklusi	Error! Bookmark not defined.
4. Kriteria Eksklusi	Error! Bookmark not defined.

D. Jenis dan Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
1. Jenis Data	Error! Bookmark not defined.
2. Metode Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
E. Jenis Pengolahan dan Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
1. Pengolahan Data	Error! Bookmark not defined.
2. Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
F. Metode Pengukuran Variabel	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. Hasil	Error! Bookmark not defined.
1. Gambaran Umum UPT Puskesmas Binanga	Error! Bookmark not defined.
2. Hasil Penelitian Berdasarkan Karakteristik Responden.....	Error! Bookmark not defined.
3. Hasil Penelitian Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien.....	Error! Bookmark not defined.
B. Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1. Definisi Operasional.....	13
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	22
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	23
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan.....	23
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	23
Tabel 4.5. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Kehandalan.....	24
Tabel 4.6. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Ketanggapan.....	24
Tabel 4.7. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Jaminan.....	25
Tabel 4.8. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Empati.....	25
Tabel 4.9. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik.....	25
Tabel 4.10. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Dimensi.....	26

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1. Kerangka pikir.....	12
---------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Kuesioner	32
Lampiran 2 Surat Pernyataan Responden.....	36
Lampiran 3 Uji Validitas Kuisiuner.....	37
Lampiran 4 Leaflet Pelayanan Kefarmasian.....	38
Lampiran 5 Master Tabel.....	39
Lampiran 6 Output SPSS Validitas Kuisiuner.....	41
Lampiran 7 Surat Izin Penelitian.....	42
Lampiran 8 Surat Balasan Penelitian.....	43
Lampiran 9 Profil Puskesmas.....	44
Lampiran 10 Dokumentasi Pengisian Kuisiuner.....	45
Lampiran 11 Surat Keterangan Selesai Penelitian.....	46
Lampiran 12 Kartu Bimbingan.....	47
Lampiran 13 Ethical Clearance.....	48